



**ADICONSUM**  
VERONA

Associazione difesa  
Consumatori e Ambiente  
promossa dalla CISL



**MOVIMENTO**  
**CONSUMATORI**

Sezione di Verona

# IL CONTRATTO

dott.ssa **Antonella Volante**  
Movimento Consumatori verona

*Progetto PTD2 Energia, realizzato dalle Associazioni Consumatori facenti parte del CNCU con il contributo del Fondo Sanzioni dell'Autorità Energia.*

# PRIMA DI FIRMARE UN CONTRATTO

Quando si viene contattati da un operatore commerciale è bene sapere quali informazioni ci dovranno essere fornite:

- Identificazione operatore e società di vendita;
- operatore DEVE precisare che il contatto ha la finalità di proporre una nuova offerta commerciale;
- Indicazione del servizio che verrà fornito;
- Condizioni economiche ( compresa eventuale durata della promozione);
- Periodicità fatturazione;

- Modalità e termini per il pagamento;
- Tempi per l'avvio della fornitura;
- Modalità e termini per l'esercizio del diritto di ripensamento;
- Durata del contratto;
- Nota informativa sugli obblighi dei venditori,
- Scheda confrontabilità dei prezzi.

**PRIMA DI FIRMARE è NECESSARIO CONTROLLARE I  
PROPRI CONSUMI, RIPORTATI IN BOLLETTA**

# CONTRATTO: COSA DEVE INDICARE E RIPORTARE

- Identità e indirizzo del venditore e del cliente;
- Tipologia di servizio che verrà fornito;
- Data inizio servizio, durata contratto e modalità di rinnovo;
- Prezzo del servizio e possibili variazioni nel tempo;
- Costo di eventuali prestazioni aggiuntive e di altri oneri a carico del cliente;
- Garanzie richieste al cliente (ad es: deposito cauzionale);
- Periodicità fatturazione;
- Modalità pagamento (comprese eventuali conseguenze in caso di ritardo nei pagamenti);

# CONTRATTO REGOLATO DALL'AEEG E CONTRATTO LIBERO

Le condizioni contrattuali possono essere regolate dall'AEEG oppure possono scelte tra le parti, come avviene nel mercato libero.

Il consumatore quando sceglie di passare al mercato libero deve leggere e valutare attentamente le condizioni contrattuali che gli propone il venditore.

In tutti i contratti, qualunque sia il loro contenuto, devono essere comunque presenti alcune clausole essenziali che riguardano aspetti del servizio particolarmente importanti per il consumatore (vedi diapositiva precedente)

# DIRITTO DI RIPENSAMENTO e DIRITTO DI RECESSO

Dopo aver aderito ad una proposta contrattuale oppure dopo aver firmato un contratto, il consumatore ha il diritto di cambiare idea, senza alcun costo per lui. La facoltà che tutela tale diritto è il DIRITTO di RIPENSAMENTO, che può essere esercitato quando il consumatore ha accettato la proposta o il contratto fuori dai locali commerciali, entro 10 giorni dall'accettazione della proposta.

Se il consumatore trova un'offerta che ritiene più conveniente può cambiare venditore e stipulare un nuovo contratto chiudendo il contratto precedente, esercitando il DIRITTO DI RECESSO, nel rispetto di un termine di preavviso che non può essere superiore a un mese.

Il tempo viene conteggiato dal primo giorno del mese successivo a quello in cui il vecchio venditore ha ricevuto la comunicazione scritta di recesso. Se, per esempio, la riceve il 2 gennaio, il mese decorrerà dal 1° febbraio.

Nella maggior parte dei casi è il nuovo venditore che comunica il recesso al vecchio venditore non appena trascorsi, 10 giorni previsti per esercitare il diritto di ripensamento.

# TERMINI PER ESERCITARE IL DIRITTO DI RIPENSAMENTO

- **TELEFONO:** se un consumatore aderisce all'offerta direttamente per telefono, sulla base delle informazioni fornite dall'operatore, la società di vendita deve inviare entro 10 gg dalla telefonata, copia delle condizioni contrattuali. Dal momento in cui il consumatore riceve il contratto, ha tempo 10 gg per esercitare il diritto di ripensamento;
- **POSTA:** se un consumatore riceve un'offerta commerciale, via posta, ha tempo 10 gg da quanto ha firmato il contratto e rispedito alla società, per esercitare il diritto di ripensamento;
- **INTERNET:** se un consumatore aderisce all'offerta tramite WEB, di solito, la società di vendita chiede una esplicita conferma dell'accettazione della proposta già in quel momento. Il termine di 10 gg decorre dalla data di accettazione della proposta di contratto a mezzo web;
- **CASA PROPRIA, PER STRADA, ETC:** il termine dei 10 gg per l'esercizio del diritto di ripensamento decorre dalla data di sottoscrizione del contratto, riportata in calce allo stesso.

# PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE E CONTRATTI NON RICHIESTI

Per pratica commerciale scorretta si intende, come stabilito dal Codice del Consumo, una pratica ingannevole o aggressiva in grado di far compiere al consumatore medio una scelta che altrimenti non avrebbe compiuto.

**PRATICA INGANNEVOLE (ART. 21 del C.d.C.):** E' considerata ingannevole una pratica commerciale che contiene informazioni non rispondenti al vero o, seppure di fatto corretta, in qualsiasi modo, anche nella sua presentazione complessiva, induce o e' idonea ad indurre in errore il consumatore riguardo ad uno o piu' dei seguenti elementi e, in ogni caso, lo induce o e' idonea a indurlo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso:.

**PRATICA AGGRESSIVA (art. 24 C.d.C.):** E' considerata aggressiva una pratica commerciale che, nella fattispecie concreta, tenuto conto di tutte le caratteristiche e circostanze del caso, mediante molestie, coercizione, compreso il ricorso alla forza fisica o indebito condizionamento, limita o e' idonea a limitare considerevolmente la liberta' di scelta o di comportamento del consumatore medio in relazione al prodotto e, pertanto, lo induce o e' idonea ad indurlo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.



# CONTRATTI NON RICHIESTI

E' accaduto che in seguito a comportamenti scorretti siano stati attivati contratti di fornitura NON richiesti, ovvero contratti per la fornitura di energia elettrica, di gas o entrambi, che il consumatore ritiene di non aver mai stipulato, o che ritiene di aver stipulato in seguito a una pratica commerciale scorretta dell'agente di vendita che lo ha contattato telefonicamente o in un luogo diverso dagli uffici commerciali del venditore (ad esempio a casa propria, o in un centro commerciale...).

L'attivazione di contratti di fornitura senza alcuna richiesta da parte del consumatore rientra nelle pratiche commerciali scorrette.

L'AEEG è intervenuta per contrastare il ripetersi di questo fenomeno con misure di prevenzione, di ripristino e di stretto monitoraggio a tutela dei consumatori domestici nei settori elettrico e gas.

# COME COMPORTARSI IN CASO DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA PER UN CONTRATTO NON RICHiesto

Il consumatore che ritiene di essere stato oggetto di un contratto non richiesto può inviare un reclamo al venditore non richiesto. Il reclamo può essere inviato direttamente dal cliente stesso, oppure tramite un'associazione di consumatori.

Il reclamo deve essere inviato immediatamente dopo aver avuto conoscenza del contratto non richiesto, e comunque non più tardi di 40 giorni solari dalla data che compare sulla lettera di conferma, e non più di 30 giorni solari dal ricevimento della chiamata di conferma.

Il reclamo deve essere completo di copia della documentazione dalla quale risulta la data in cui il cliente ha avuto conoscenza del contratto non richiesto (copia della lettera di conferma, indicazione della data della chiamata di conferma).

Se il venditore non ha inviato la lettera di conferma né effettuato la chiamata di conferma, i 30 giorni a disposizione del cliente partono dalla data di scadenza del pagamento della prima bolletta emessa dal venditore non richiesto, che deve essere allegata come documentazione nel caso di reclamo per contratto non richiesto.



**ADICONSUM**  
VERONA

Associazione difesa  
Consumatori e Ambiente  
promossa dalla CISL



**MOVIMENTO**  
**CONSUMATORI**

Sezione di Verona

.....GRAZIE PER L'ATTENZIONE!